
Programme de Formation

La gestion des situations difficiles dans la fonction d'accueil

Les personnels chargés de l'accueil sont les premiers interlocuteurs des personnes et de leurs familles. Ils répondent souvent à l'angoisse ou à l'impatience de ces derniers. Dans ces situations de stress et de tension, il faut savoir faire preuve d'une grande adaptabilité ainsi que de qualités humaines face à un public fragilisé. Cette formation se propose d'aider les professionnels de l'accueil à mieux appréhender ce qui se joue dans les situations relationnelles difficiles, et d'apporter des outils permettant de comprendre les situations de crises ou d'agression et la manière de les gérer au mieux.

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Public visé

Agents administratifs chargés de l'accueil dans les établissements et services médico-sociaux ou sanitaires.



Objectifs pédagogiques

- Identifier les mécanismes en jeu dans une situation de communication porteuse de conflits.
- Adapter son attitude pour affronter l'agressivité et la détresse de certaines personnes.
- Gérer ses émotions pour faciliter la prise de distance dans la relation.
- Développer une communication positive et dynamique dans les situations délicates.
- Situer sa place dans l'accompagnement pluridisciplinaire des personnes en situation de handicap



Description

Les communications conflictuelles

- Communication et relations humaines.
- La communication verbale et non verbale.
- Les processus relationnels à l'œuvre dans les situations conflictuelles.
- Les fonctions du désaccord.

Analyse et gestion d'une communication conflictuelle

- L'anticipation et la compréhension des réactions agressives et violentes.
- L'analyse de la demande de l'utilisateur et l'évaluation de l'urgence de la situation.
- Le stress et les émotions dans la pratique professionnelle.
- Les processus psychiques à l'œuvre dans les situations complexes : les mécanismes de défense.
- L'écoute active.
- L'assertivité au service d'une communication efficace.

La régulation des situations de tension

- La place et la posture du professionnel chargé de l'accueil dans la relation d'aide et de soins.

- La circulation de l'information et la cohérence de l'accompagnement.
- La prise de distance pour mieux faire face à la situation et mieux y répondre.
- Les règles de confidentialité et de secret partagé.



Prérequis

Aucun



Informations sur l'accessibilité

Pour tout échange ou demande de mise en confort, vous pouvez contacter notre référent handicap à l'adresse : apf.formation@apf.asso.fr



Modalités pédagogiques

La méthode pédagogique est active et participative, elle s'appuie sur des contenus théoriques (présentations, vidéos), des analyses de cas, des ateliers pratiques et des échanges entre les participants.



Moyens et supports pédagogiques

Sur le plan matériel est requise une salle spacieuse adaptée à la formation, équipée d'un vidéoprojecteur et d'un tableau blanc.



Modalités d'évaluation et de suivi

Avant la formation : Les participants seront invités à renseigner un questionnaire afin d'évaluer leur niveau de connaissances des objectifs de la formation.

Pendant la formation : Plusieurs évaluations seront réalisées afin de mesurer la progression de chaque participant.

A l'issue de la formation : Un questionnaire sera communiqué aux participants afin d'évaluer l'atteinte des objectifs de la formation ainsi que leur niveau de satisfaction. Un questionnaire leur sera envoyé à 1.5 mois afin de mesurer la mise en pratique de la formation et les acquis en situation de travail.